



# **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Licenciatura en Administración Turística

## **Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de la ruta recreativa en la ciudad de Cuenca**

Trabajo de titulación previo a  
la obtención del título de  
Licenciado en Administración Turística

Autor:

Ricardo Antonio Jiménez Naranjo

CI: 0106418692

Director:

Gustavo Eduardo Iñiguez Márquez

CI: 0101994911

**Cuenca, Ecuador**

16/04/2019



## Resumen:

En el presente ensayo académico se realiza un análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de la Ruta Recreativa de la ciudad de Cuenca, que se desarrolla a las orillas de los ríos Tomebamba y Yanuncay, este estudio nos permite identificar de manera clara y precisa las características, fortalezas y debilidades presentes dentro de la ruta, así también se da a conocer la percepción que tienen los usuarios acerca de los servicios que se ofrecen dentro de la ruta por medio del método cuantitativo que consta de la elaboración y realización de encuestas a los diferentes usuarios de la ruta.

Para el desarrollo del ensayo se presenta en la primera sección un análisis FODA de las principales características con las que cuenta la Ruta Recreativa, seguido de la segunda sección, que por medio de observación directa se identifica el número real de usuarios, y mediante encuestas las percepciones que tienen acerca de los servicios brindados en la ruta, luego de haber analizado la problemática dentro de la ruta, en la sección tres exhibiremos las posibles soluciones planteadas para lograr un mejor desempeño y manejo de la ruta recreativa en beneficio de sus usuarios.

**Palabras Claves:** Satisfacción, Ruta, Actividades, Recrear, Turismo, Usuarios, Expectativa, Promoción, Gestionar.



**Abstract:**

In this academic essay will be performed an analysis of the satisfaction level of the users of the project "Ruta Recreativa", which will allow to identify clearly and precisely the features, strengths and weaknesses of the route, and also shows the perception of the users about the services offered in the route, using the quantitative method, preparing and conducting surveys to the different users of the route.

To develop the essay in the first section is presented a SWOT, an analysis of the main characteristics of the Recreation Path, followed by the second section where the actual number of users and the main perceptions or views are identified, after analyzing the problems in the route the section three offers possible solutions to achieve a better performance and handling of the recreational route and for the benefit of its members.

**Keywords:** satisfaction, route, activities, recreate, tourism, users, expectation, promotion, manage



## Índice del Trabajo

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	5
DEDICATORIA .....	8
AGRADECIMIENTOS. ....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
JUSTIFICACION. ....	11
<b>Antecedentes</b> .....	12
<b>Ruta Recreativa</b> .....	13
CONCLUSION .....	17
SECCIÓN 2: INVESTIGACIÓN DEL NÚMERO REAL DE USUARIOS DE LA RUTA RECREATIVA Y SU NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	18
<b>Objetivos de la investigación</b> .....	18
<b>Segmento de Mercado</b> . ....	18
<b>Metodología</b> .....	18
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	20
<b>CONCLUSIONES</b> .....	33
SECCIÓN 3: GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A DIVERSIFICAR Y MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA RUTA RECREATIVA. ....	34
<b>PROYECTO 1</b> .....	34
<b>PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA RUTA RECREATIVA DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> .....	34
<b>PROYECTO 2</b> .....	35
<b>PROYECTO DE IMPLEMENTACION DE SERVICIOS EN LA RUTA RECREATIVA PARA LOS USUARIOS</b> . ....	35
<b>PROYECTO 3</b> .....	36
<b>PROYECTO DE PROMOCION DE LA RUTA RECREATIVA DE LA CIUDAD DE CUENCA</b> .....	36
<b>PROYECTO 4</b> .....	38
<b>PROYECTO DE VINCULACIÓN DE LA RUTA RECREATIVA CON EL SECTOR TURISTICO DE LA CIUDAD</b> .....	38
<b>CONCLUSIONES</b> .....	40
CONCLUSIONES GENERALES .....	41
RECOMENDACIONES .....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
GLOSARIO.....	44
ANEXOS.....	45
<b>Modelo de la encuesta</b> . ....	45



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Mapa del recorrido de la Ruta Recreativa .....	14
Ilustración 2: FODA .....	15
Ilustración 3: Matriz FODA CRUZADO.....	16
Ilustración 4:Rango de edad.....	20
Ilustración 5: Género .....	21
Ilustración 6: Nivel de educación .....	21
Ilustración 7:¿Es Ud. usuario frecuente de la ruta?.....	22
Ilustración 8: Frecuencia que utiliza la Ruta Recreativa .....	22
Ilustración 9: Días en los cuales ud frecuenta la Ruta Recreativa. ....	23
Ilustración 10: Tipo de bicicleta piensa que es ideal para recorrer la Ruta .....	24
Ilustración 11: Medios de comunicación para obtener información .....	25
Ilustración 12: Aspectos que le molestan al momento de recorrer la Ruta .....	26
Ilustración 13: Mascotas.....	26
Ilustración 14: Vehiculos.....	27
Ilustración 15: Señaletica.....	28
Ilustración 16: Servicios Básicos .....	28
Ilustración 17. velocidad máxima .....	29
Ilustración 18: información de la ruta.....	29
Ilustración 19:Evaluación de la Ruta Recreativa .....	30
Ilustración 20:primeros auxilios .....	31
Ilustración 21: Reparación y Mecánica .....	31
Ilustración 22: Información de la ruta .....	32
Ilustración 23: Servicio al cliente .....	32
Imagen 24: Mapa de la Ruta Recreativa .....	47



## Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Ricardo Antonio Jiménez Naranjo en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de la ruta recreativa en la ciudad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 16 de abril de 2019

---

Ricardo Antonio Jiménez Naranjo

C.I: 0106418692



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Ricardo Antonio Jiménez Naranjo, autor del trabajo de titulación "Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de la ruta recreativa en la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 16 de abril de 2019

A handwritten signature in purple ink, consisting of a series of loops and strokes, positioned above a horizontal line.

Ricardo Antonio Jiménez Naranjo

C.I: 0106418692



## **DEDICATORIA**

Dedico el presente Ensayo Académico a Dios, a toda mi familia y amigos que de una u otra manera aportaron con su apoyo y conocimientos para que pueda culminar mi carrera universitaria con profesionalismo y responsabilidad.

A mis catedráticos quienes su apoyo, consejos y enseñanza supieron guiarme por el camino de la excelencia académica.

De manera muy especial a mis amigas María Augusta Caguana y Jenny Encalada quienes fueron un gran apoyo durante mi etapa universitaria y en la elaboración del presente Ensayo Académico.





## **AGRADECIMIENTOS.**

Mi más sincero agradecimiento a mi Dios por haberme dado la vida y salud, haberme guiado, forjado e iluminado mi camino para ser una persona de bien.

A toda mi familia en especial a mis amados Padres por el apoyo que me brindaron a lo largo de mi carrera, son el pilar fundamental en mi vida para que día a día me supere y triunfe en la vida profesional.

A la Universidad de Cuenca, Facultad Ciencias de la Hospitalidad por abrirme las puertas y permitirme estudiar en sus aulas compartiendo sus enseñanzas por medio de sus excelentes docentes, que con paciencia y sabiduría contribuyeron en mi formación profesional.

A mi tutor el Mg. Gustavo Iñiguez Márquez por su paciencia y apoyo supo impartir los conocimientos necesarios para culminar con la elaboración del presente ensayo académico.



## INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna el óptimo desarrollo de las actividades turísticas brinda beneficios como la conservación de recursos naturales y culturales, mejora en la infraestructura turística, fortalecimiento y valoración de la identidad cultural e implementación de nuevas actividades para atraer una mayor cantidad de turistas. En la actualidad el turismo es una actividad que brinda mayores beneficios para el desarrollo económico y social de un país, ciudad o pueblo, en los últimos años el número de turistas está creciendo rápidamente generando así un mayor incremento económico para los prestadores de servicios o creadores de productos turísticos, por medio de una práctica de turismo responsable y amigable con el medioambiente. Hoy en día los turistas buscan nuevas emociones y experiencias orientadas a la valoración y autenticidad de nuevos productos, servicios y rutas turísticas. Es por esta razón que las ciudades más grandes del país están innovando con nuevas alternativas de recreación para los turistas y visitantes que llegan a la ciudad, en la ciudad de Cuenca se implementó la Ruta Recreativa con la finalidad de diversificar las actividades en la ciudad y así atraer un mayor número de visitantes mismos que contribuirán con la economía local.



## **JUSTIFICACION.**

El presente ensayo es de gran importancia ya que nos permitirá conocer las principales debilidades que se encuentran dentro de la Ruta Recreativa y de esta manera proponer posibles soluciones para lograr una mayor acogida por parte de los usuarios de la ruta, ya que cuenta con falencias significativas mismas que impiden un disfrute máximo por parte de los usuarios, se observa como uno de los principales problemas la falta de promoción de la Ruta por parte de las autoridades encargadas, la mejora de infraestructura es otra prioridad en la que se debe de actuar de la manera urgente, además la implementación de los servicios básicos que son de vital importancia para un óptimo desarrollo dentro de la Ruta, y de esta manera permitir generar nuevos puestos de trabajo, elevar el nivel satisfacción de los usuarios y el mejoramiento socioeconómico de la ciudad.



## **SECCIÓN I: ESTABLECER UN ANÁLISIS FODA DE LAS CARACTERÍSTICAS QUE POSEE LA RUTA RECREATIVA EN LA CUIDAD DE CUENCA.**

En este capítulo se dará a conocer las principales características con las que cuenta la Ruta Recreativa, sus antecedentes, servicios que ofrece a la ciudadanía, modelo de operación, gestión, beneficios y sus deficiencias más importantes; con el fin de familiarizarnos con la ruta, conocer las oportunidades que posee para brindar un mejor servicio y cubrir ciertas necesidades que satisfagan a los usuarios.

### **Antecedentes**

Santa Ana de los Cuatro Ríos de Cuenca, es una ciudad del centro austral de la República del Ecuador, y es la capital de la provincia del Azuay, se encuentra ubicada en la parte meridional de la Cordillera andina ecuatoriana.

La ciudad lleva el nombre de "Santa Ana de los Ríos de Cuenca" en honor a la ciudad de Cuenca en España, lugar de nacimiento del virrey español del Perú Don Andrés Hurtado de Mendoza, quién fue el que mandó a fundar la ciudad al español Don Gil Ramírez Dávalos y al hecho de que, este lugar; en sus accidentes geográficos se parecen mucho a la ciudad española y además cruzan cuatro ríos, que son: el Tomebamba, el Tarqui, el Yanuncay y el Machángara. El resto del nombre proviene de la tradición española de dedicar a las nuevas ciudades a un santo o santa de la iglesia católica, en este caso a Santa Ana.

Es llamada la Atenas del Ecuador por su arquitectura, su diversidad cultural, su aporte a las artes, ciencias y letras ecuatorianas y por ser el lugar de nacimiento de muchos personajes ilustres de la sociedad ecuatoriana. Su Centro Histórico fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en el año 1999.



En los últimos años el desarrollo económico de la ciudad está altamente relacionada con el ámbito turístico, es por esto que la ciudadanía está adoptando un tipo de vida enfocada al turismo y al cuidado medioambiental, ya que al conservar los recursos naturales y culturales atraen más turistas los mismos que generan recursos económicos dentro de la ciudad, es por esta razón que las autoridades de la ciudad crearon nuevas actividades que diversifiquen la oferta local, para lo cual se creó la Ruta Recreativa, esta busca impulsar un tipo de vida saludable y concientizar con el cuidado medioambiental. De esta manera la ciudad conserve sus recursos naturales para el desarrollo de las actividades turísticas.

### **Ruta Recreativa.**

Las Ciclo vías Recreativas son calles libres de vehículos motorizados que permiten, durante varias horas del día, principalmente los domingos y días festivos, el paseo gratuito y seguro en bicicleta, a pie o en patines de miles de personas. Con la finalidad de recuperar la vida de la ciudad, generando espacios para la recreación y donde sea posible y agradable jugar y realizar actividad física, así como también llevar a cabo actividades culturales y educativas que fomenten la convivencia y promuevan estilos de vida saludables y sostenibles.

Los gobiernos de las ciudades pueden encontrar en la Ciclo vía Recreativa un programa efectivo y poco costoso para promover la salud, el desarrollo económico local y la cohesión social en sus comunidades. Es por esta razón que la Municipalidad de Cuenca, a través de su Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV – EP, preocupada en proporcionar alternativas de sano esparcimiento, el 20 de julio del 2014 puso en marcha su proyecto Movilidad No Motorizada misma que se desarrolla semanalmente los días domingos, el cual comprende la utilización de ciclo vías, sendas de uso compartido y parques lineales marginales al Río Tomebamba, desde el sector del Vado, hasta la Urbanización del Colegio de Ingenieros, para el uso recreativo, deportivo, cultural y social.

La ruta recreativa consta de cinco estaciones a lo largo del recorrido: Estación 1 “Descubre”, Estación 2 “Experimenta”, Estación 3 “Siente”, Estación 4 “Interactúa”, Estación 5 “Disfruta”, dentro de la cual se realizan actividades culturales, lúdicas, recreativas, deportivas y físicas. (09 de junio del 2016. Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV – EP. [Emov.gob.ec](http://www.emov.gob.ec). <http://www.emov.gob.ec>).



*Ilustración 1: Mapa del recorrido de la Ruta Recreativa*

Fuente: EMOV-EP

Según la Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV – EP, de junio a diciembre del año 2015 asistieron entre 5000 a 8000 usuarios obteniendo como resultado una gran acogida por parte de los participantes de la ruta, además se cuenta con 150 bicicletas que están a disposición de quienes la requieran para realizar el recorrido. (11 de junio del 2016. Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV – EP. [Emov.gob.ec](http://www.emov.gob.ec). <http://www.emov.gob.ec>)

Para lo cual se realizó un análisis de satisfacción a los usuarios de la Ruta Recreativa mediante una matriz FODA, misma que ayudo a identificar las principales falencias existentes dentro de la ruta.

### Análisis FODA de la Ruta Recreativa.



Ilustración 2: FODA

Realizado por: El Autor

### MATRÍZ FODA CRUZADO

<div> <div> Análisis Interno </div> <div> Análisis Externo </div> </div>		Fortalezas						Debilidades					
		Incentiva el uso de transporte alternativo en la ciudad	Oferta una opción distinta de recreación que involucra a la familia y el deporte	Presencia de atractivos naturales y culturales de la ciudad en la ruta.	Contribuye a la disminución de la contaminación ambiental en la ciudad	Cercanía de la ruta establecida con el centro de la ciudad.	Facil acceso a los servicios y equipo( bicicletas)	Falta de promoción e información acerca de la ruta recreativa con la ciudadanía y visitantes.	Falta de innovación en la ruta y actividades.	Infraestructura deteriorada en partes de la ruta.	Poca implementación de medidas de seguridad y personal capacitado en el	La ruta se oferta solo los días domingos.	Deficiente inclusión de la ruta recreativa en el sector turístico.
Oportunidades	Creciente demanda por nuevas actividades de recreación.	5	6	6	4	3	5	5	5	4	6	4	5
	Disponibilidad de lugares propios para la recreación.	4	6	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3
	Alto nivel de educación sobre conservación ambiental en la ciudadanía.	5	4	4	6	2	1	4	2	3	3	2	3
	Presencia de variados atractivos naturales y culturales en la zona.	4	5	5	5	6	3	3	6	3	3	4	4
	Gran afluencia de turistas que buscan actividades deportivas	3	5	6	5	3	6	6	5	4	4	5	5
	Gran afluencia de turistas que buscan actividades deportivas	6	2	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4
Amenazas	Desastres naturales	4	3	4	1	2	2	1	1	4	1	1	1
	Cambios climaticos repentinos.	4	5	2	1	1	3	1	1	4	1	1	1
	Posible implementación de actividades similares	3	5	2	3	2	4	4	1	1	1	1	2
	Reducción de la contribucion economica por parte de las instituciones involucradas.	3	4	3	2	1	2	3	1	3	3	2	2
	Falta de articulacion entre organismos y ambitos de gestion	5	4	4	1	2	4	2	1	3	2	2	2
	Inestabilidad politica económica	4	3	3	1	1	4	2	1	4	3	2	2

Ilustración 3: Matriz FODA CRUZADO

Realizado por: El Autor



## Resultado del FODA cruzado Ruta Recreativa

FO: Fuertemente Proactivo.

FO	191
DO	133
FA	92
DA	131

*Tabla 1: Resultado de FODA CRUZADO*

**Realizado por:** El Autor

El análisis FODA realizado a la Ruta Recreativa da como resultado FO, Fuertemente Proactivo con un total de 191 puntos , por lo tanto está sujeto a adoptar cambios y nuevos proyectos que puedan presentarse, además que se encuentra en un entorno que está presto para ejecutar dichos proyectos, mismos que benefician, fortalezcan y maximicen las oportunidades, logrando un mejor desarrollo de la Ruta que satisfagan las expectativas de los usuarios.

## CONCLUSION

Considero que La Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV – EP, busca nuevas alternativas de sano esparcimiento, es por esta razón que creó la Ruta Recreativa, misma que es manejada desde sus inicios hasta la fecha, por la institución de manera responsable, sin embargo después de haber realizado un análisis FODA de la ruta y de los servicios que brinda, se puede manifestar que a pesar del incremento del número de usuarios utilizan la ruta, presenta ciertas deficiencias que han hecho que no satisfaga en un cien por ciento las necesidades y exigencias de los usuarios.



## **SECCIÓN 2: INVESTIGACIÓN DEL NÚMERO REAL DE USUARIOS DE LA RUTA RECREATIVA Y SU NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

La presente investigación se realiza para establecer el número real de usuarios de la Ruta recreativa y su nivel de satisfacción, enfocándose en el servicio que brinda. Además mediante dicha investigación se espera conocer las necesidades de la demanda insatisfecha en los usuarios de este tipo de servicios.

### **Objetivos de la investigación.**

- Identificar las principales características de los usuarios de la ruta recreativa.
- Conocer la percepción que tienen los usuarios en cuanto el servicio recibido.
- Definir las principales necesidades de los usuarios para mejorar el servicio.

### **Segmento de Mercado.**

De acuerdo a los datos estadísticos que mantiene la Gerencia de Gestión Técnica de Movilidad, en el año 2015 recibió un promedio de 11500 usuarios, para el año 2016 en el primer semestre ha recibido un total de 6500 usuarios teniendo un incremento del 5% con relación a los anteriores años. Por lo cual se tomaron dichos datos como referencia para establecer el segmento de mercado y el tamaño de la muestra al que va dirigido la investigación. (22 de junio del 2016. Gerencia de Gestión Técnica de Movilidad. <http://www.emov.gob.ec/?q=content/ruta-recreativa-renovada-en-este-2016>.)

### **Metodología**

Para el desarrollo de dicha investigación, la metodología utilizada es cuantitativa, mediante la realización de encuestas, que permitan determinar el perfil de los usuarios y diferentes factores que ayudaran a establecer el número real de usuarios y el nivel de satisfacción de la ruta recreativa.

Ver formato de la encuesta en Anexo 1.

La población observada dentro del cantón Cuenca, en su área urbana, en la Ruta Recreativa representa un total de 18320 usuarios anuales de acuerdo a los datos estadísticos que mantiene el área de Gestión Técnica de Movilidad EMOV EP,



10320 pertenecen al primer semestre, con un promedio de 350 usuarios semanales, por ello se toma el número de usuarios semanales como universo y se aplicó la siguiente fórmula de muestreo:

Para obtener la muestra se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

**n:** tamaño de la muestra

**z:** valor de distribución normal

**N:** tamaño de la población

**P:** precio

**Q:** cantidad

**e:** margen de error

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

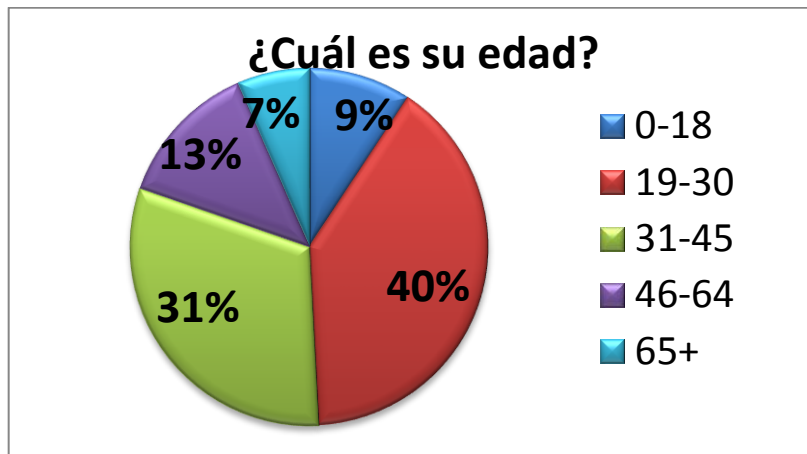
Acorde al tipo de población observada, se aplicó la fórmula anterior, obteniendo un tamaño de la muestra de un total de 183 encuestas.

Para obtener la veracidad deseada en la información recaudada, estos datos tendrán un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5%.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de la Ruta Recreativa son los siguientes:

Indique su rango de edad.



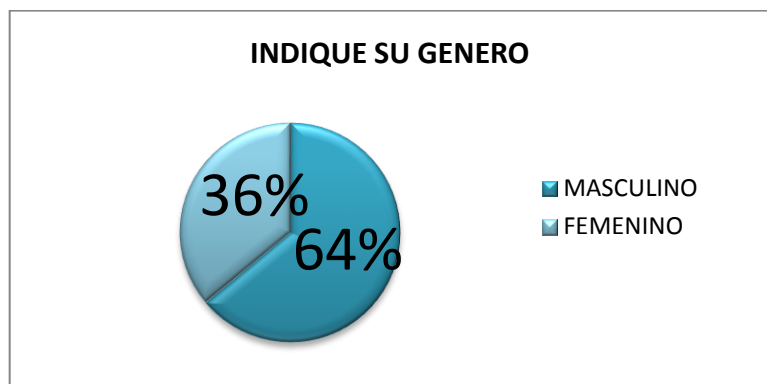
*Ilustración 4:Rango de edad*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16".

**Realizado por:** El Autor

Lo expresado demuestra que la mayoría de los usuarios se encuentran en un rango de edad de 19 a 30 años mayoritariamente que representan el 40% de la población, seguido de personas que están en una edad de 31 a 45 representando el 31 % de la población encuestada, acentuando que este rango de edad pertenece en su mayoría a ciudadanos locales.

### Indique su género



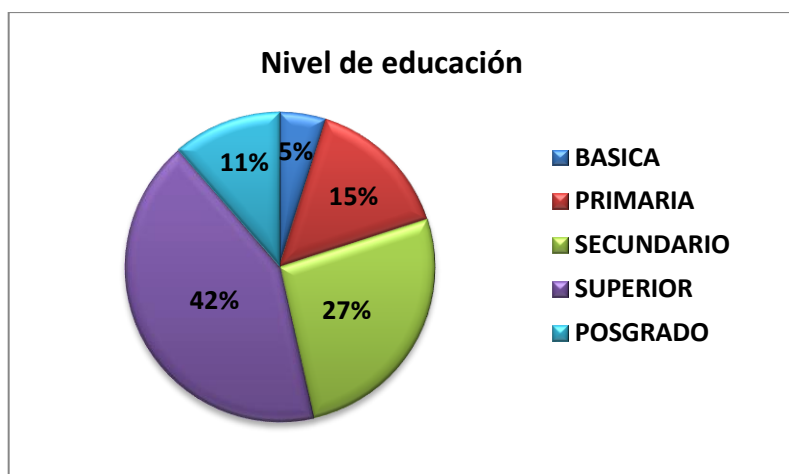
*Ilustración 5: Género*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

**Realizado por:** El Autor

De acuerdo a las personas encuestadas, encontramos que el 64% pertenece al género masculino siendo mayor al género femenino con un 36 %.

### Señale: ¿Cuál es su nivel de Educación?



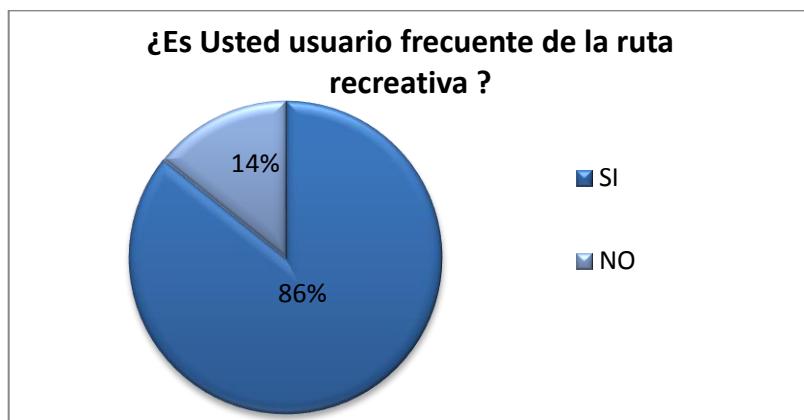
*Ilustración 6: Nivel de educación*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

**Realizado por:** El Autor

El nivel de educación de las personas encuestadas de acuerdo a los resultados, es en un 42 % de educación Superior siendo la población mayoritaria, un 27% de encuestados tienen un nivel de educación secundario, mientras que el 11% tiene un nivel de educación Posgrado.

#### ¿Es usted usuario frecuente de la ruta recreativa?



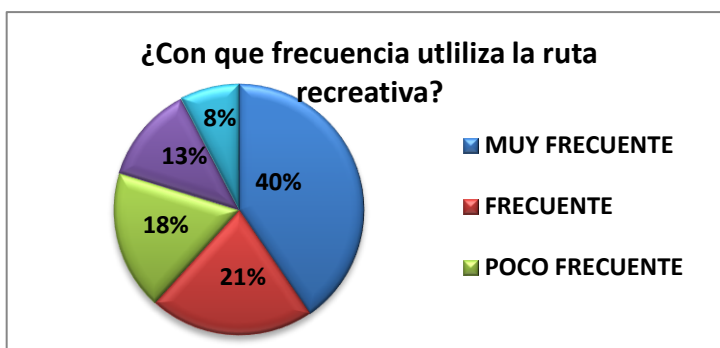
*Ilustración 7: ¿Es Ud. usuario frecuente de la ruta?*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

**Realizado por:** El Autor

Un 86 % por ciento de los usuarios usan frecuentemente la ruta recreativa, mientras que un porcentaje mínimo de los encuestados utilizan esporádicamente la ruta.

#### ¿Con qué frecuencia utiliza la ruta recreativa?



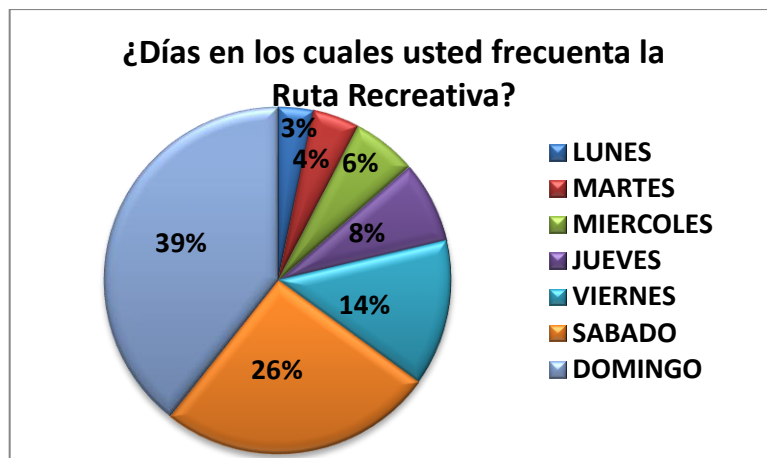
*Ilustración 8: Frecuencia que utiliza la Ruta Recreativa*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

**Realizado por:** El Autor

El 40 % de la población encuestada manifestó que de manera muy frecuente utilizaba la ruta recreativa, seguido con un 21% de usuarios que utilizan de manera frecuente la ruta, mientras que un 18% los usuarios utilizan de manera poco frecuente la ruta recreativa.

**¿Qué días usted frecuenta la ruta recreativa?**



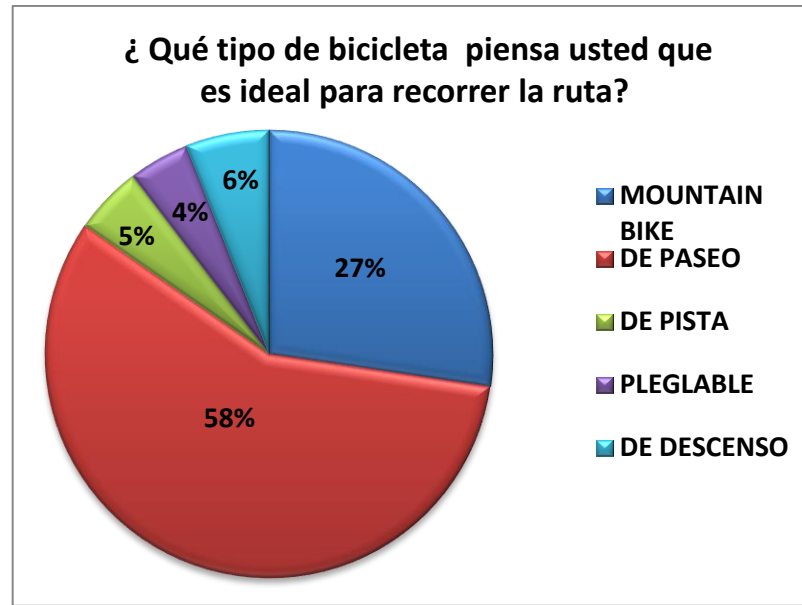
*Ilustración 9: Días en los cuales usted frecuenta la Ruta Recreativa.*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

**Realizado por:** El Autor

El 39% por ciento de los usuarios utiliza generalmente la ruta los días domingos. Cabe recalcar que a pesar de que los servicios de la Ruta recreativa se dan a partir de los días miércoles y los recorridos guiados y con diversas actividades solo se ofertan los días domingos, existen usuarios que por sus propios medios utilizan la ruta otros días de la semana.

¿Qué tipo de bicicleta piensa usted que es ideal para recorrer la ruta?



*Ilustración 10: Tipo de bicicleta piensa que es ideal para recorrer la Ruta*

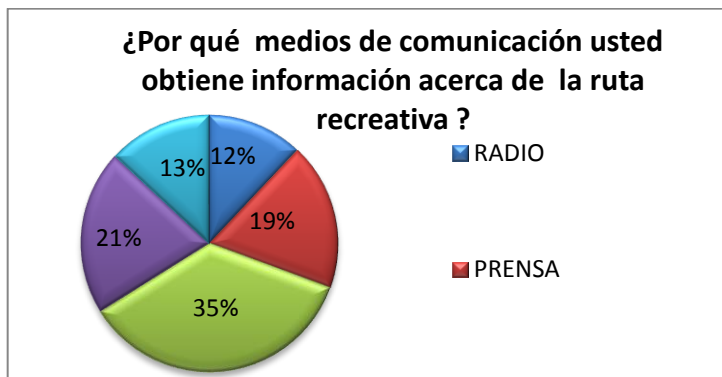
Datos de encuesta realizada el "28/06/16

**Realizado por:** El Autor

En un 58 % de los usuarios piensan que el mejor tipo de bicicleta para hacer el recorrido de la ruta es de paseo, ya que esta brinda las comodidades que según su criterio se necesita, un 27% de los usuarios a diferencia de los anteriores piensan que un tipo de bicicleta Mountain Bike sería la mejor elección para realizar la ruta, mientras q el resto de usuarios en menor medida dan como elección otro tipo de bicicletas.



¿Por qué medios de comunicación usted obtiene información acerca de la ruta?



*Ilustración 11: Medios de comunicación para obtener información*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

**Realizado por:** El Autor

Las redes sociales son el medio de comunicación por donde los usuarios en un 35% han obtenido cierta información acerca de la ruta, un 21% de usuarios ha encontrado información a través del acceso a internet y páginas web, mientras que la prensa ha sido el medio de información para un 19% de los usuarios, el 25% restante de los usuarios ha encontrado información acerca de la ruta por medios de comunicación como la radio, publicidad en espacios público.

¿Cuál de estos aspectos son los que más le molestan al momento de recorrer la Ruta Recreativa? (Peatones, mascotas o vehículos)

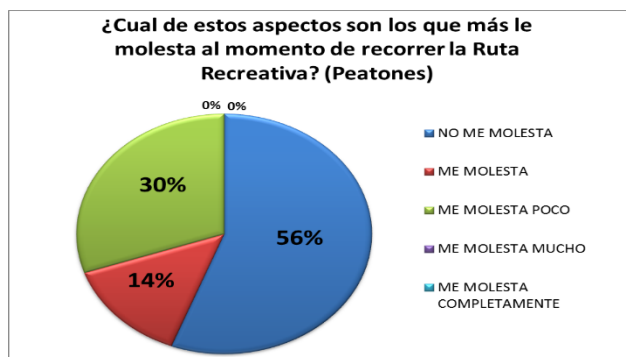


Ilustración 12: Aspectos que le molestan al momento de recorrer la Ruta

Datos de encuesta realizada el "28/06/16

Realizado por: El Autor

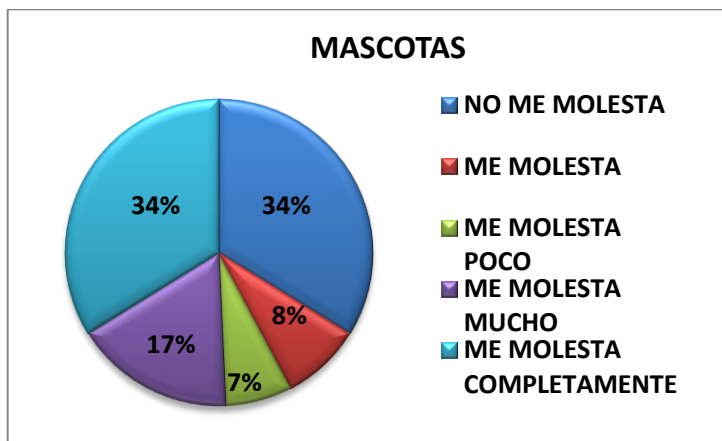
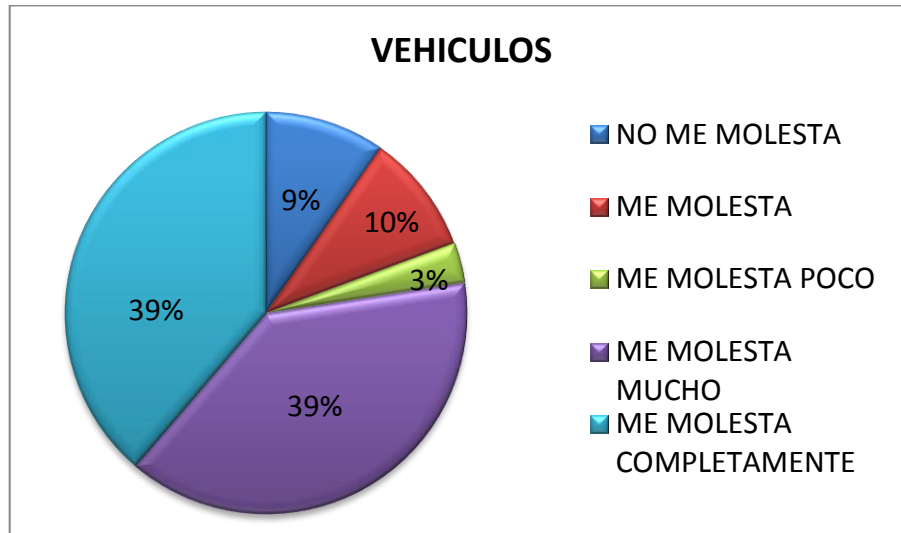


Ilustración 13: Mascotas

Datos de encuesta realizada el "28/06/16

Realizado por: El Autor



*Ilustración 14: Vehículos*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16

**Realizado por:** El Autor

El 56% de los usuarios no tienen ningún tipo de problema con los peatones, a diferencia de los problemas con las mascotas que en un 40 % de los usuarios han tenido algún tipo de problema, pero el mayor inconveniente que encuentran los usuarios es, con los vehículos que en un 80% han tenido algún tipo de contratiempo, principalmente por la falta de respeto para con los ciclistas.

**¿Considera que la Señalética con la que cuenta la Ruta Recreativa es adecuada y lo suficientemente llamativa? En cuanto a:**

¿Considera que la Señaletica con la que cuenta la Ruta Recreativa es adecuada y lo suficientemente llamativa?. En cuanto a: Precaucion.

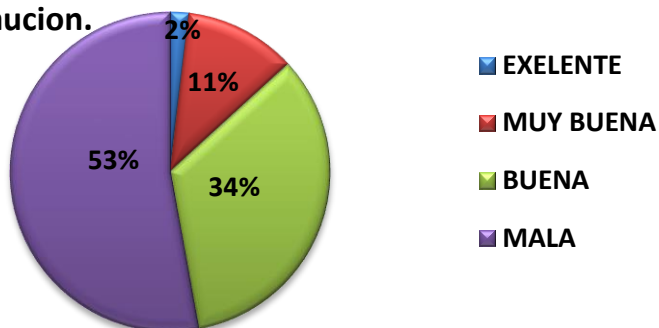


Ilustración 15: Señaletica

Datos de encuesta realizada el "28/06/16

Realizado por: El Autor

### SERVICIOS BASICOS

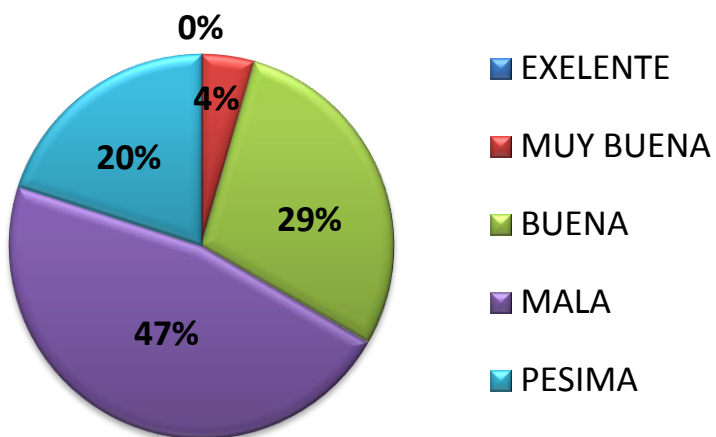
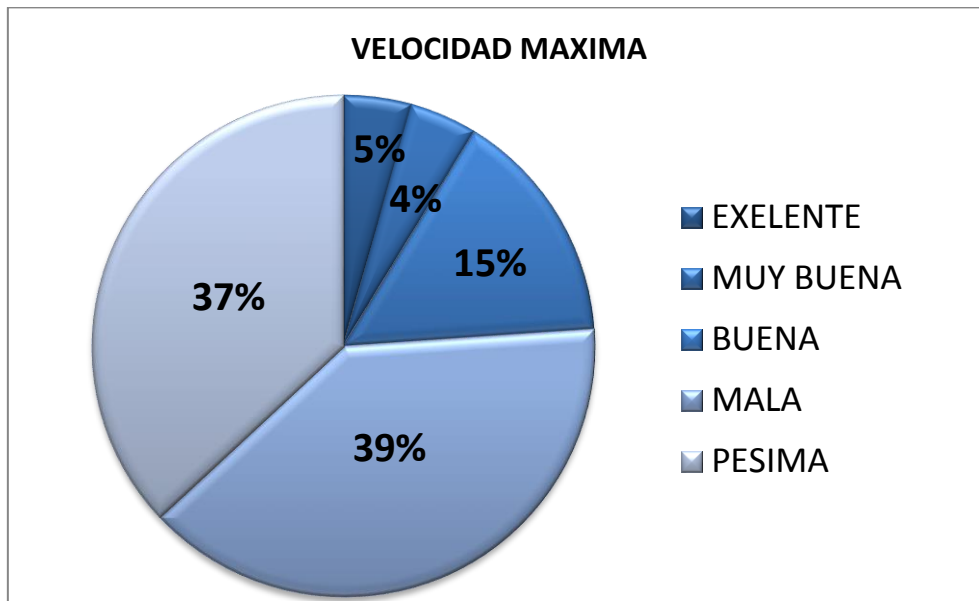


Ilustración 16: Servicios Básicos

Datos de encuesta realizada el "28/06/16

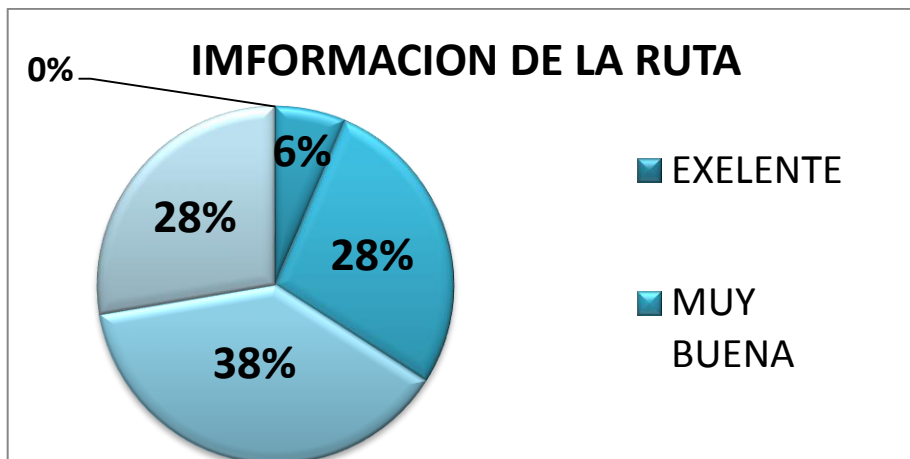
Realizado por: El Autor



*Ilustración 17. velocidad máxima*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16

**Realizado por:** El Autor



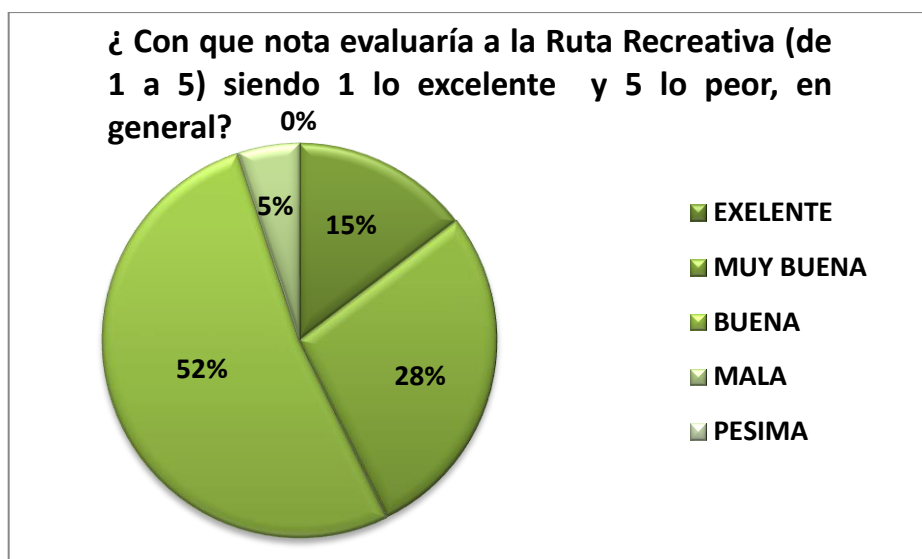
*Ilustración 18: información de la ruta*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16

**Realizado por:** El Autor

En cuanto a la señalética con la que cuenta la Ruta el 53% de los usuarios manifestaron que en cuanto a la señalética de precaución se encuentra en malas condiciones mientras que el 47% manifiesta que la señalética en cuanto a servicios básicos es mala, la señalética de velocidad máxima se encuentra en condiciones similares ya que el 39% de los usuarios manifiestan que es mala, finalmente la señalética de información acerca de la Ruta Recreativa se encuentra en condiciones desfavorables ya que el 38% de los usuarios tienen molestias con este tipo de señalética a lo largo del recorrido de la Ruta.

**¿Con que nota evaluaría a la Ruta Recreativa (de 1 a 5) siendo 1 excelente y 5 lo peor, en general?**



*Ilustración 19: Evaluación de la Ruta Recreativa*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16

**Realizado por:** El Autor

El 52% de los usuarios de la Ruta Recreativa tienen una opinión favorable acerca de la misma calificándola como buena, ya que afirman que la Ruta es accesible y adecuada para realizar actividades recreativas en su tiempo libre, sin embargo solo el 15 % de los usuarios califica como excelente la ruta, por lo que se refleja la necesidad de mejorar en muchos aspectos.

¿Está usted satisfecho con los servicios brindados en la Ruta Recreativa?

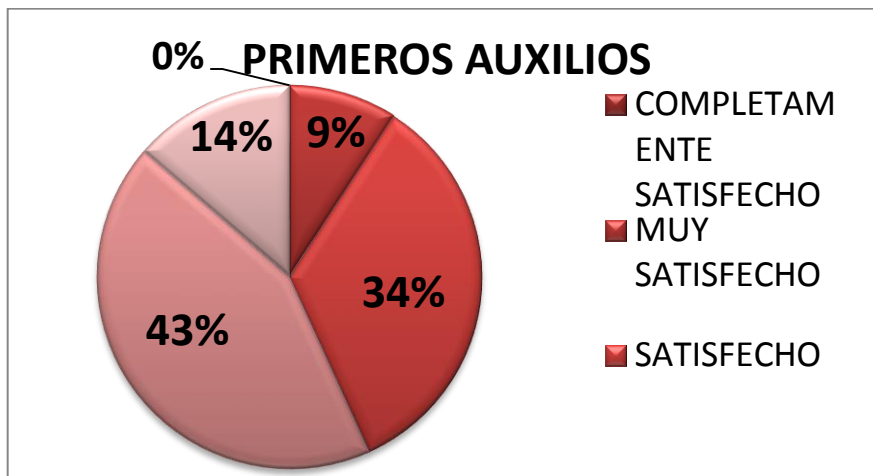


Ilustración 20: primeros auxilios

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

Realizado por: El Autor

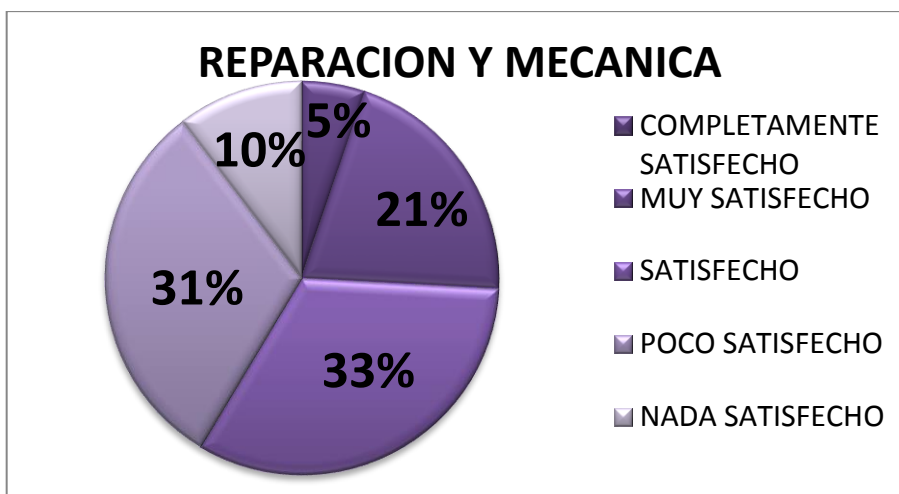
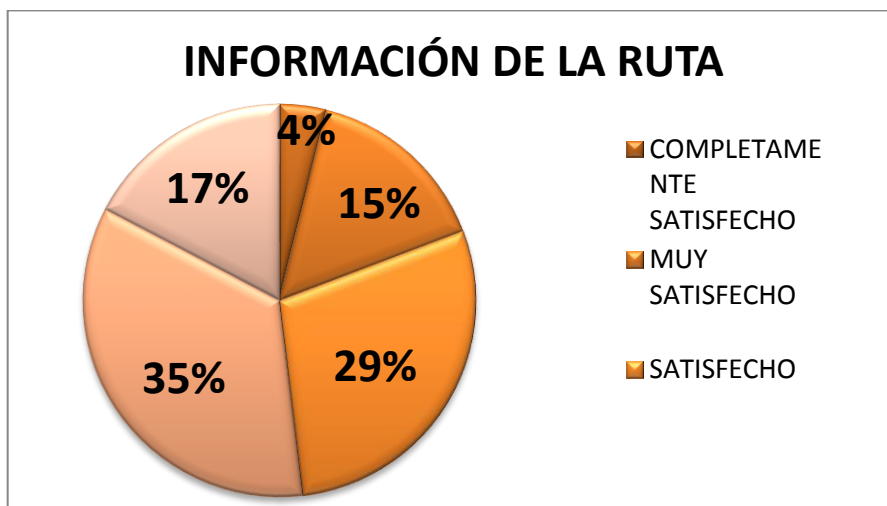


Ilustración 21: Reparación y Mecánica

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

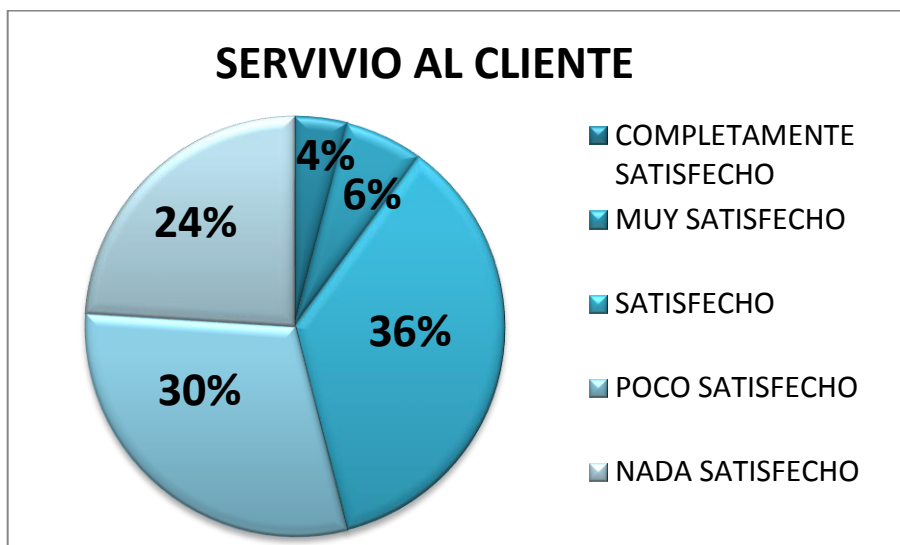
Realizado por: El Autor



*Ilustración 22: Información de la ruta*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

**Realizado por:** El Autor



*Ilustración 23: Servicio al cliente*

Datos de encuesta realizada el "28/06/16"

**Realizado por:** El Autor





En cuanto a los servicios prestados por parte de los encargados de la Ruta los usuarios indicaron su criterio a favor de obtener mejoras para satisfacer sus necesidades, es así que el 43% de ellos tiene un punto de vista desfavorable en cuanto a los servicios prestados de primeros auxilios, los servicios prestados por parte de reparación y mecánica son buenos según el 33% de los usuarios, mientras que el 35% de los usuarios manifiestan que están poco satisfechos en cuanto a los servicios de información sobre la Ruta Recreativa. El 36% de los usuarios de la Ruta se encuentran satisfechos con los servicios prestados en cuanto a atención al cliente.

## **CONCLUSIONES.**

Después de un realizar una extensa recolección de datos del número de usuarios reales de la Ruta, se logró determinar a través de la encuesta aplicada que los usuarios de la Ruta Recreativa son personas en un rango de edad entre 18 a 30 años con un nivel de educación superior, que utilizan de manera frecuente al menos una vez por semana la ruta en especial los días domingos; en cuanto a los servicios que ofrece la Ruta los usuarios encuentran una gran problemática en aspectos como: la falta de respeto a los ciclistas por parte de los conductores de vehículos, la señalética que posee es bastante deficiente, no cuenta con los suficientes servicios básicos e información sobre la ruta.

En cuanto a servicios prestados por parte de los encargados de la ruta, los usuarios manifiestan que se podría mejorar principalmente en lo referente a primeros auxilios, los servicios de reparación y mecánica son bastante eficientes mismos que mantienen en óptimas condiciones los vehículos no motorizados (bicicletas) para los usuarios, mientras que manifiestan que están poco satisfechos en cuanto a los servicios de información y servicio al cliente dentro de la Ruta Recreativa.

Además la falta de promoción de la ruta es uno de sus mayores problemas, ya que la falta de esta hace que muchos de los ciudadanos desconozcan de este tipo de opciones para la recreación y esparcimiento.



### **SECCIÓN 3: GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A DIVERSIFICAR Y MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA RUTA RECREATIVA.**

Sin duda la Ruta Recreativa es una alternativa diferente de esparcimiento y recreación que no solo es acogida por los propios ciudadanos sino también por turistas o visitantes que llegan a la ciudad, se ha desarrollado de una manera bastante eficiente, sin embargo existen problemáticas que han hecho que el nivel de satisfacción de los usuarios no sea el esperado, por lo que en el presente capítulo se pretende generar y desarrollar nuevas estrategias que contribuyan a la diversificación y mejora de los servicios de la ruta recreativa de la ciudad de Cuenca.

#### **PROYECTO 1**

##### **PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA RUTA RECREATIVA DE LA CIUDAD DE CUENCA.**

**Objetivo.** Mejorar la infraestructura con la que cuenta la ruta, optimizando los servicios que ofrece a los usuarios.

**Justificación.-** A pesar de los esfuerzos realizados, en la ruta existen varias deficiencias en cuanto a la infraestructura, de sobremanera en lo que se refiere a Señalética, servicios higiénicos e iluminación, en diversas partes de la ruta no se encuentra la señalización adecuada, iluminación y los servicios higiénicos no se encuentran en ningún sector de la ruta, lo que causa gran molestia en los usuarios.



### **Descripción del proyecto.**

El proyecto mencionado, aspira implementar diferentes recursos que mejoren la infraestructura de la ruta con las siguientes acciones:

1. Determinar lugares estratégicos donde es necesaria la colocación de señalización específica.
2. Colocación de Señalética adecuada en el trayecto de la ruta.
3. Gestionar la implementación de servicios higiénicos en al menos cuatro puntos de la ruta.
4. Incrementar la iluminación en varios sectores de la ruta, principalmente en zonas que se encuentren a las orillas de los ríos para precautelar la seguridad de los usuarios.

## **PROYECTO 2**

### **PROYECTO DE IMPLEMENTACION DE SERVICIOS EN LA RUTA RECREATIVA PARA LOS USUARIOS.**

**Objetivo.** Ofrecer servicios necesarios que ayuden a cubrir las expectativas de los usuarios, brindando mayor seguridad y comodidad.

**Justificación.-** En la actualidad las exigencias de los usuarios son mayores, por tanto es importante conocer las necesidades de los mismos y en lo posible cubrirlas, es por eso que de acuerdo a la investigación aplicada en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios de la ruta se desplegaron ciertas necesidades que son factibles de ejecutarlas.



### **Descripción del proyecto.**

El proyecto mencionado, pretende incrementar servicios que son necesarios pero que por razones ajenas el área responsable de la ruta no ha logrado cubrir para lo cual son necesarias varias acciones:

1. Gestionar la ubicación de puntos de hidratación para los usuarios, ya que al contar con un recorrido de 13 km, es sustancial su implementación.
2. Implementación y colocación de al menos tres puntos de hidratación en el trayecto de la ruta.
3. Establecer un lugar accesible donde se puede tener de forma permanente un botiquín de primeros auxilios que esté al alcance de los usuarios y este cumpla con todas las medidas requeridas.
4. Gestionar con entidades pertinentes la ampliación de los días y horarios de la prestación de servicios de la ruta, en el caso específico, en cuanto a la prestación de equipos el horario de atención se extienda a todos los días de la semana, así como el servicio específico de la Ruta Recreativa se lo realice también los días sábados y el domingo todo el día.
5. Implementar actividades lúdicas que involucren a niños y familias en los recorridos de la ruta los fines de semana de manera que sea motivo para atraer un mayor número de usuarios no solo locales sino también visitantes que llegan a la ciudad.

### **PROYECTO 3**

#### **PROYECTO DE PROMOCION DE LA RUTA RECREATIVA DE LA CIUDAD DE CUENCA.**

**Objetivo.** Implementar estrategias de promoción, que ayuden a dar a conocer la Ruta Recreativa y los servicios que brinda a toda la ciudadanía, incrementando el número de usuarios de la misma.



**Justificación.-** Un gran número de ciudadanos desconocen por completo la existencia de este tipo de alternativa para la recreación y los servicios que ofrece, o no han encontrado la suficiente información acerca de la ruta a pesar de que tenga el deseo de acceder al servicio, es por ello que se convierte en algo primordial el crear medios que ayuden a la difusión de la ruta.

### **Descripción del proyecto.**

El proyecto mencionado, generará estrategias de promoción y publicidad para dar a conocer la ruta y los servicios que ofrece, para ello se ha determinado las siguientes acciones:

1. Realizar eventos y ferias donde se dé a conocer la Ruta, y de esta manera atraer nuevos usuarios.
2. Gestionar la elaboración y entrega de folletería con información y medios de contacto de la ruta en lugares de gran afluencia de personas.
3. Manejar de manera masiva redes sociales.
4. Realizar promociones en el alquiler de los equipos no motorizados.
5. Dar a conocer de la existencia de la ruta en establecimientos educativos, que motiven a su utilización.
6. Gestionar la presencia de publicidad en medios de comunicación importantes de la ciudad.
7. Colocar banners informativos de la ruta en lugares tales como: principales paradas de transporte público, publicidad en ficheros informativos en el centro histórico de la ciudad, entre otros.



## PROYECTO 4

### PROYECTO DE VINCULACIÓN DE LA RUTA RECREATIVA CON EL SECTOR TURISTICO DE LA CIUDAD

**Objetivo.** Atraer nuevos usuarios y vincular al sector turístico de manera que los visitantes encuentren en esta ruta una alternativa singular de conocer la ciudad y sus atractivos naturales y culturales que esta posee.

**Justificación.-** La Ruta Recreativa es una alternativa diferente de recreación al aire libre y una forma de conocer varios atractivos con los que cuenta la ciudad, es así que se cree importante el vincular al sector turístico para que a través de la ruta puedan brindar actividades diferentes a los turistas sin la necesidad de alejarse de la ciudad y que esté acorde a las nuevas tendencias y preferencias de los visitantes donde buscan realizar actividades dentro de un entorno natural involucrando estas con el turismo.

#### **Descripción del proyecto.**

El proyecto antes mencionado busca lograr una mayor vinculación con el sector turístico, por lo que se cree viable las siguientes acciones:

1. Gestionar con Instituciones públicas como: Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, Ministerio de Turismo y Ministerio de Deportes, la promoción de la ruta dentro de sus actividades.
2. Gestionar con operadores de turismo para que incluyan la ruta dentro de sus actividades, y la vean como una de las principales alternativas para conocer los atractivos más sobresalientes de la ciudad.



3. Elaborar promociones en el alquiler de los equipos no motorizados, para grupos de turistas enviados por agencias u operadores de turismo.
4. Implementar actividades lúdicas y culturales, como parte de la ruta recreativa orientadas a dar a conocer los atractivos con los que cuenta la Ciudad para los visitantes.



## **CONCLUSIONES.**

Después de identificar las posibles soluciones a la problemática existente dentro de la Ruta, he planteado los proyectos necesarios para generar y desarrollar nuevas estrategias que contribuirán a la diversificación y mejora de los servicios de la ruta recreativa de la ciudad de Cuenca y de esta manera aportar con el desarrollo turístico, social y económico de la misma, además de satisfacer completamente las necesidades de los usuarios.





## CONCLUSIONES GENERALES

Al concluir el presente análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de la Ruta Recreativa puedo manifestar que con un adecuado cuidado de sus recursos y con un óptimo manejo de los servicios y facilidades que presta la Ruta, se puede vincular fácilmente con el turismo y lograr generar un mayor ingreso económico que beneficie a los usuarios y turistas que frecuentemente están adquiriendo los servicios de la Ruta.

Al mismo tiempo considerando que los recursos naturales y culturales que se encuentran a lo largo del recorrido de la Ruta poseen potencial turístico para el desarrollo de esta actividad, aplicando lo estipulado por las distintas autoridades que rigen las diferentes leyes se puede convertir en un ejemplo de desarrollo sostenible para otras ciudades a nivel país.



## RECOMENDACIONES

Al concluir el presente ensayo académico considero que se deberían ejecutar los proyectos planteados ya que están enfocados a cubrir las necesidades de los usuarios de la Ruta Recreativa, de la misma manera se debería aprovechar los recursos naturales y culturales existentes dentro de la Ruta, con fines turísticos ya que beneficiará a la población local dinamizando así su economía y la calidad de vida de la población local.



## BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, Miguel Ángel. Administración del Turismo, Conceptualización y Organización. México: Trillas, 2003.
- AGN Internacional." La Ruta Recreativa de Cuenca tiene tres alternativas de diversión". El Comercio. Lunes 18 de Julio del 2016.
- Boullon, Roberto. Planificación de Espacios Turísticos. México: Trillas, 2003.
- Camacho, Rafael "Diseño de una Ruta Turística con Ciclismo de montaña ubicado en la Reserva Geobotánica de Pululahua parroquia San Antonio de Pichincha". Tesis de Grado. Universidad de las Americas.2013.
- Ciclovías Recreativas de las Américas.26 de junio del 2016. <http://www.cicloviasrecreativas.org/>.
- Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca (EMOV), (<http://www.emov.gob.ec>).
- GAD Municipal Cuenca.19 de junio del 2016. <http://www.cuenca.gov.ec/?q=content/m%C3%A1s-bicis-para-recorrer-la-ruta-recreativa>.
- Martínez, Homero. Diccionario de Hospitalidad. Quito.2009.
- Organización Mundial del Turismo (OMT), (<http://www2.unwto.org/es>).
- Portillo Bruno. Manual de implementación y promoción de Ciclovías Recreativas.Lima.2013.
- Tschocl John. Manual de Servicio al Cliente. Service Quality Institute.Guatemala. 2008.
- Vallejo, Raúl. Manual de Escritura Académica. Corporación Editora Nacional. Quito. 2013.



## GLOSARIO

Satisfacción: Cumplimiento del deseo o del gusto.

Ruta: Camino o dirección que se toma para un propósito.

Actividades: Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.

Recrear: Divertir, alegrar o deleitar.

Turismo: Actividad o hecho de viajar por placer.

Usuarios: Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

Expectativa: Posibilidad de conseguir un derecho, una herencia, un empleo u otra cosa, al ocurrir un suceso que se prevé.

Promoción: Conjunto de actividades cuyo objetivo es dar a conocer algo o incrementar sus ventas. Elevación o mejora de las condiciones de vida, de productividad, intelectuales.

Implementar: Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.

Gestionar: Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.



## ANEXOS.

### Modelo de la encuesta.



FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

ESCUELA DE TURISMO

### ENCUESTA

La presente encuesta es anónima y tiene como objetivo Analizar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Ruta Recreativa en la Ciudad de Cuenca. "Agradezco brindarme un minuto de su tiempo y responder las siguientes preguntas".

1. Edad: \_\_\_\_\_ Años

Sexo: Masculino: ☐

Femenino: ☐

2. ¿Cuál es su Grado de Instrucción?

Básico: ☐

Primaria: ☐

Secundaria: ☐

Universitaria: ☐

Posgrado: ☐

3. ¿Es Usted usuario frecuente de bicicletas?

SI: ☐

NO: ☐

4. ¿Con que frecuencia las utiliza?

1. Muy frecuente: ☐

2. Frecuente: ☐

3. Poco Frecuente: ☐

4. No tan Frecuente: ☐

5. Nada Frecuente: ☐

5. ¿Días en los cuales usted frecuenta la Ruta Recreativa?

Lunes: ☐

Martes: ☐

Miércoles: ☐

Jueves: ☐

Viernes: ☐

Sábado: ☐

Domingo: ☐

6. ¿Qué tipo de bicicleta piensa usted que es ideal para recorrer la ruta?

Mountain Bike: ☐

De Paseo: ☐

De Pista: ☐

Plegable: ☐

Descenso: ☐

7. ¿Cuál de estos aspectos son los que más le molesta al momento de recorrer la Ruta Turística?

**Peatones:**

1. No me molesta: ☐

2. Me molesta: ☐

3. Me molesta poco: ☐

4. Me molesta mucho: ☐

5. Me molesta completamente: ☐

**Mascotas:**

1. No me molesta: ☐

2. Me molesta: ☐

3. Me molesta poco: ☐

4. Me molesta mucho: ☐

5. Me molesta completamente: ☐

**Vehículos:**

1. No me molesta: ☐

2. Me molesta: ☐

3. Me molesta poco: ☐



4. Me molesta mucho: ☐ 5.Me molesta completamente: ☐

**8. ¿Considera que la Señalética con la que cuenta la Ruta Recreativa es adecuada y lo suficientemente llamativa? En cuanto a:**

**Señalética de Precaución:** 1. Excelente: ☐ 2. Muy Buena: ☐ 3. Buena: ☐ 4. Mala: ☐  
5. Pesima: ☐

**Señalética de servicios Básicos:** 1. Excelente: ☐ 2. Muy Buena: ☐ 3. Buena: ☐ 4. Mala: ☐  
5. Pesima: ☐

**Señalética de velocidad máxima:** 1. Excelente: ☐ 2. Muy Buena: ☐ 3. Buena: ☐ 4. Mala: ☐  
5. Pesima: ☐

**Señalética con información de la Ruta:** 1. Excelente: ☐ 2. Muy Buena: ☐ 3. Buena: ☐ 4. Mala: ☐  
5. Pesima: ☐

**9. ¿A encontrado o visto Publicidad de la ruta recreativa?**

SI: ☐ NO: ☐

**DONDE:** Radio: ☐ Prensa: ☐ Internet: ☐ Redes Sociales: ☐ Otros: ☐

**10. ¿Con que nota evaluaría a la Ruta Recreativa (de 1 a 5) siendo 1 lo excelente y 5 lo peor, en general?**

1. Excelente: ☐ 2. Muy Buena: ☐ 3. Buena: ☐ 4. Mala: ☐ 5. Pesima: ☐

**11. ¿Está usted satisfecho con los servicios brindados en la Ruta Recreativa?**

**Primeros Auxilios:** 1. Completamente Satisfecho: ☐ 2. Muy Satisfecho: ☐ 3. Satisfecho: ☐  
4. Poco Satisfecho: ☐ 5. Nada Satisfecho: ☐

**Reparación y Mecánica:** 1. Completamente Satisfecho: ☐ 2. Muy Satisfecho: ☐ 3. Satisfecho: ☐  
4. Poco Satisfecho: ☐ 5. Nada Satisfecho: ☐

**Información acerca de la Ruta:** 1. Completamente Satisfecho: ☐ 2. Muy Satisfecho: ☐  
3. Satisfecho: ☐ 4. Poco Satisfecho: ☐ 5. Nada Satisfecho: ☐

**Servicio al Cliente:** 1. Completamente Satisfecho: ☐ 2. Muy Satisfecho: ☐ 3. Satisfecho: ☐  
4. Poco Satisfecho: ☐ 5. Nada Satisfecho: ☐

**12. ¿Que cree UD. que le falta a la Ruta Recreativa para satisfacer sus necesidades como usuario?** \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACION.

*Imagen 24: Mapa de la Ruta Recreativa*



**Autor:** Ricardo Jiménez.

*Imagen 1: Servicio de Mecánica.*



**Autor:** Ricardo Jiménez



*Imagen 2: Usuario de la Ruta Recreativa.*



**Autor:** Ricardo Jiménez





*Imagen 3: Usuario de la Ruta Recreativa.*



**Autor:** Ricardo Jiménez

*Imagen 4: Servicio de Mecánica.*



**Fuente:** Emov.gob.ec

*Imagen 5: Aníbal Jiménez (mecánico)*



**Fuente:** Emov.gob.ec

*Imagen 6: Usuarios de la Ruta Recreativa estación3.*



**Fuente:** Emov.gob.ec

*Imagen 7: Usuarios de la Ruta Recreativa estacion2*



**Fuente:** Emov.gob.ec

*Imagen 8: Usuarios de la Ruta Recreativa estación 2 (bailo terapia)*



**Fuente:** Emov.gob.ec

*Imagen 9: Usuarios de la Ruta Recreativa.*



**Fuente:** Emov.gob.ec





Fuente: Emov.gob.ec



Fuente: Emov.gob.ec